

5

Resumen de indicadores 2009



CONTENIDOS GRI G3

1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Páginas del Informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	9-22; Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Páginas del Informe
2.1	Nombre de la organización.	Interior contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	15; 29-30
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JV).	Informe Anual 2009 (8-9;11)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Informe Anual 2009 (8)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Informe Anual 2009 (9)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (72)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Informe Anual 2009 (9)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	18,46-47; Informe Anual 2009 (2; 25-51)
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas: aperturas, cierres y ampliación de instalaciones y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	5
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	29; 33
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		Páginas del Informe
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	2009
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2008
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Interior contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria. 	8-9

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Grupo SecurCaixa Holding.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones del alcance o cobertura del Informe.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	El perímetro del Informe es el Grupo SecurCaixa Holding.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8-9
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No se ha producido reformulación.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se han producido cambios respecto a períodos anteriores.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Tabla de indicadores del GRI.
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de Verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	86-88; Informe Verificación

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS

Páginas del Informe

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73-76)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (83)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Gobierno Corporativo 2009 (85-88)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (77)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (83)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	5

4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Anual 2009 (12-13); Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (79-81; 93-94)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8-9
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	59-63
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	61-63
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	8-9
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	8-9
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	8-9
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	9

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Páginas del Informe

Desempeño económico	Informe Anual 2009 (26)
Presencia en el mercado	Informe Anual 2009 (8-9;26)
Impacto económico indirecto	61-63

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Páginas del Informe

Materiales	66-67
Energía	66
Agua	66
Biodiversidad	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos	67
Productos y servicios	66-67
Cumplimiento normativo	64-68
Transporte	64-65
Aspectos generales	22

DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas del Informe
Empleo		46-47
Relación Empresa/Trabajadores		48-50
Salud y Seguridad en el trabajo		58
Formación y Educación		56-57
Diversidad e Igualdad de oportunidades		51-52
DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos		Páginas del Informe
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		69-70
No discriminación		51-52
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		52
Abolición de la Explotación Infantil	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Quejas y procedimientos conciliatorios		49-50
Prácticas de Seguridad		58
Derechos de los indígenas	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.	
DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad		Páginas del Informe
Comunidad		59-63
Corrupción		25-27
Política Pública	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.	
Comportamiento de Competencia Desleal	No hay procedimientos abiertos contra SegurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.	
Cumplimiento normativo	Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto		Páginas del Informe
Salud y Seguridad del Cliente		25-27
Etiquetado de Productos y Servicios		25-27
Comunicaciones de Marketing		25-27
Privacidad del Cliente		25-27
Cumplimiento normativo		25-27

INDICADORES GRI G3

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	52; 59-62; Informe Anual 2009 (2; 99-100; 161; 169)	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	No existen consecuencias financieras directas a corto plazo para las actividades del Grupo SegurCaixa Holding debido al cambio climático.	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	53-54; La partida de sueldos y salarios incluye indemnizaciones, incentivos y renting. Mientras que la partida Otros incluye tickets restaurante, póliza de vida y salud y otras atenciones personales.	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	No se han recibido subvenciones durante 2009.	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	58	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	69-70	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	En SegurCaixa Holding no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	No existen inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público derivado de compromisos comerciales.	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	61-63	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	66-68	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	66-68	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	66-68	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	67	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	66-68	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	66-68	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	66-68	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	66	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	

EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	66-68
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	66-68
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	65-68
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ya que no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, dado su bajo nivel de consumo de combustibles fósiles.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	66
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	68
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ya que durante 2009 no se ha producido ningún derrame accidental significativo.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	65-68
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding ya que comercializa únicamente productos de aseguramiento y previsión social.

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el pasado ejercicio 2009, SecurCaixa Holding no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	68
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe
PRÁCTICAS LABORALES			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	46-47
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	47
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	52-53
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	52
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	52
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	58
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	58; No se han producido víctimas mortales.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	58
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	58
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	56-57
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	56-57

LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	53-55
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	A	46-47
LA14	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	51; el ratio salarial es 1.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL	Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
----------------------------------	------	---------------------	--------------------------

DERECHOS HUMANOS			
------------------	--	--	--

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	41-42
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	Información no disponible, dado que no existe en la actualidad un procedimiento a dicho efecto, aunque está previsto un método de evaluación a medio plazo.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	Durante el pasado año 2009 no se ha producido en el Grupo SegurCaixa Holding ninguna incidencia por discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	El Grupo SegurCaixa Holding, no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
SOCIEDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	59-63	
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	C	28	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	C	28	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	25-27	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (94)	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	C	SegurCaixa Holding no está posicionada en relación con la participación en el desarrollo de políticas o actividades de <i>lobbying</i> .	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	No existen dichas aportaciones.	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos en contra del Grupo SegurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO				
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	25-29	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	25-31	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	25-27	

PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	25-27
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	A	28
PR5	Prácticas respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	33-40
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	A	25-27
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	25-27
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.

C Indicador GRI G3 Central.

A Indicador GRI G3 Adicional.

N/D Indicador para el que no se dispone de información.

N/A Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por el Grupo SegurCaixa Holding.

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**REVELACIONES ESPECÍFICAS ACERCA DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	C	64-68	
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	C	64-68	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	C	41	
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	C	64-68	
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	C	41; 64-68	

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PORTFOLIO DE PRODUCTO

FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	C	25	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	Informe Anual (26)	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	Informe Anual (26)	

INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE AUDITORÍA

FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	64-68	
-----	--	---	-------	--

INDICADORES DE GESTIÓN DEL EJERCICIO DE LA PROPIEDAD

FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	C	Informe Anual (26-28)	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	C	SegurCaixa Holding no ha detectado riesgos medioambientales y sociales significativos en su cartera de inversión.	
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (80)	

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	Páginas del Informe	Indicadores GRI
DERECHOS HUMANOS		
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
TRABAJO		
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar la discriminación respecto al empleo y la ocupación.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
MEDIO AMBIENTE		
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	64-65	EN (1 a 30)
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	64-65	EN (1 a 30)
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	68	EN (1 a 30)
ANTICORRUPCIÓN		
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	SO (2 a 8)